



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL
CLIENTE DE LA CLÍNICA DENTAL COBBA S.A.C.
DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Cinthia Liliana Arteaga Sotomayor

Bach. Katty del Rocio Mostacero Torres

Asesor:

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Cinthia Liliana Arteaga Sotomayor, Katty del Rocio Mostacero Torres**, denominada:

“CALIDAD DEL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE DE LA CLÍNICA DENTAL COBBA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017”

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas
ASESOR

Mg. Dora Zegarra Escalante
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Luz Moncada Vergara
JURADO

Mg. Marlies Cueva Urra
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	366
CAPITULO 4. RESULTADOS.....	44
CAPITULO 5. DISCUSIÓN.....	57
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clientes período junio – diciembre 2016

Tabla 2: Dimensión elementos tangibles

Tabla 3: Correlación de dimensión elementos tangibles y variable fidelización

Tabla 4: Dimensión fiabilidad

Tabla 5: Correlación de dimensión fiabilidad y variable fidelización

Tabla 6: Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 7: Correlación de dimensión capacidad de respuesta y variable fidelización

Tabla 8: Dimensión seguridad

Tabla 9: Correlación de dimensión seguridad y variable fidelización

Tabla 10: Dimensión empatía

Tabla 11: Correlación de dimensión empatía y variable fidelización

Tabla 12: Dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 13: Dimensión retención del cliente

Tabla 14: Correlación de variables calidad de servicio y fidelización

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de las deficiencias

Figura 2: Dimensión elementos tangibles

Figura 3: Dimensión fiabilidad

Figura 4: Dimensión capacidad de respuesta

Figura 5: Dimensión seguridad

Figura 6: Dimensión empatía

Figura 7: Dimensiones de la calidad de servicio

Figura 8: Dimensión retención del cliente

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y fidelización del cliente de la clínica dental Cobba S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017. El estudio fue de diseño no experimental de tipo correlacional – transversal. Para la recolección de información de las variables de estudio “Calidad de Servicio” y “Fidelización”, se aplicó un cuestionario trabajado en base a 28 ítems los 22 primeros referidos a las dimensiones de la calidad de servicio del modelo SERVQUAL.

La población fue de 1297 clientes recurrentes de la clínica dental Cobba del local Av. Los Incas, pertenecientes al periodo junio-diciembre 2016; se determinó la muestra de 297 encuestados seleccionados por muestreo aleatorio simple.

Como principal conclusión la investigación, de acuerdo a la prueba de Spearman por medio del coeficiente de 0,066 se determinó que existe correlación positiva entre las variables Calidad de Servicio y Fidelización, interpretándose como que en medida que mejora la calidad de servicio en la clínica dental Cobba incrementa el nivel de fidelización de los clientes.

Palabras claves: Calidad de servicio, fidelización, cliente, SERVQUAL

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between quality of service and customer loyalty of the dental clinic Cobba S.A.C. of the city of Trujillo in the year 2017. The study had a non-experimental design of a correlational-transversal type. For the collection of information on the study variables "Quality of service" and "loyalty", a survey questionnaire was applied based on 28 items, the first 22 referring to the dimensions of service quality from the model SERVQUAL. The population consisted of 1297 recurrent clients of the dental clinic Cobba from premises located at Av. Los Incas, belonging to the period of June-December 2016, from a well-known population the sample of 297 respondents was determined, regarding the type of sampling the simple aleatory was used. As the main conclusion of the investigation, according to the Spearman test by means of the coefficient of 0.066 it was determined that there is a positive correlation between the variables Quality of service and Loyalty, interpreted as that it improves the quality of service in the dental clinic Cobba as it increases the level of customer loyalty.

Keywords: Quality of service, loyalty, customer, SERVQUAL

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio libre*, 10(16), 161-187. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://criteriolibre.unilibre.edu.co/index.php/clubre/article/view/94>
- Giorgio Boccardo, P. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Santiago de Chile. Recuperado el 4 de noviembre de 2017, de file:///D:/ASESORIA%20EXTERNAS/CINTHIA%20UPN/final/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS.pdf
- Actual Odontol Salud. (junio de 2015). Visión presente y futuro de la odontogeriatría en el Perú. *Actualidad odontológica y salud*, 12(1), 1-25. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/egresados/pdf/ACTUALIDAD_ODONTOLOGICA_31-FINAL.pdf
- Aguero Cobo, L. (2013). *Estrategia de fidelización de clientes*. Tesis de grado, Universidad de Cantabria, Cantabria. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4474/%5B2%5D%20Ag%C3%B0Cero%20Cobo%20L.pdf>
- Alet, J. (2008). *Marketing relacional*. México: Mc-Graw Hill.
- Almeida, M. A., Barcos Redín, L., & Martín Castilla, J. I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Madrid, España: Sintesis S.A.
- Argueta Aranda, K., Ferrer Coto, W., & Garay Miranda, R. (2015). *Diseño de un programa de fidelización de clientes para empresas dedicadas a emergencias médicas prehospitalarias. "Caso de estudio: grupo emergencias médicas integrales (grupo EMI)"*. Tesis de grado, Universidad de El Salvador, El Salvador. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://ri.ues.edu.sv/8505/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20FIDELIZACION%20DE%20CLIENTES%20PARA%20EMPRESAS%20DEDICADAS%20A%20EMERGENCIAS%20MEDICAS%20P.pdf>
- Bastos Boubeta, A. (2006). *Fidelización del cliente*. Madrid: Ideas propias.
- Buitrago González, M. (2007). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayagüez*. Tesis de maestría, Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico. Recuperado el 26 de octubre de 2017, de <http://catedragc.mes.edu.cu/download/Tesis%20de%20Maestria/Ingeniera%20Industrial%20-%20Internacionales/MisaelBuitragoGonzalez.pdf>
- Cantú Delgado, H. (1997). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mc-Graw Hill.
- Chauvin, S. (5 de octubre de 2012). *Mujeres de empresa*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <http://www.mujeresdeempresa.com/15-estrategias-para-aumentar-la-retencion-de-clientes/>
- Circulo de marketing. (23 de septiembre de 2015). *Marketing*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <http://www.circulomarketingla.com/incentivos-para-tus-clientes/>
- Crece negocios. (24 de noviembre de 2015). *Crece negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/como-brindar-un-buen-servicio-o-atencion-al-cliente/>
- Cueva Trelles, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones 2015*. Tesis de grado, Universidad de Piura, Piura. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de

- https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad*. México: Thomson editores.
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio a la conquista del cliente*. Madrid: Mc-Graw Hill.
- Ilardia, N. (24 de junio de 2014). *Doppler*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <https://blog.fromdoppler.com/branding-que-es-la-lealtad-de-marca/>
- Ipinza Riveros, M. (2007). Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. *Cuadernos médico sociales*, 47(1), 5-17. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-medico-sociales-santiago/articulo/calidad-y-atencion-integral-de-salud-dos-conceptos-inseparables>
- kraken network. (15 de agosto de 2015). *Todo marketing*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <http://www.todomktblog.com/2013/12/experiencia-de-compra.html>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A. Recuperado el octubre de 27 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjLzpTBpMbOAhXDKh4KHfCQAP0Q6AEILDAD#v=onepage&q=servicio&f=false>
- Larripa, S. (15 de febrero de 2016). *Cuaderno de marketing*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <http://cuadernodemarketing.com/fidelizacion-versus-retencion/>
- Londoño Giraldo, B. (2014). *Impacto de los programas de fidelización y la calidad de la relación sobre la lealtad al establecimiento minorista*. Tesis doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/12456/Tesis%20-%20Impacto%20de%20los%20programas%20de%20fidelizaci%C3%B3n%20y%20la%20calidad%20de%20la%20relaci%C3%B3n%20sobre%20la%20lealtad%20al%20establecimiento%20minorista.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Lizarazo, E. (2 de febrero de 2016). *Gestiopolis*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/estrategias-de-retencion-y-fidelizacion-de-clientes/>
- Mego Ramírez, F. (2013). *Calidad del servicio al cliente en consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es Salud septiembre – octubre 2011*. Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres, Chiclayo. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2213/3/mego_fn.pdf
- Mendoza Quijada, M., & Vilela Goicochea, Y. (2014). *Impacto de un modelo de sistema CRM en la fidelización de los clientes de la distribuidora ferretera Ronny I S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2014*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/706/1/MENDOZA_MARYLYN_MODELO_CRM_FIDELIZACI%C3%93N%20CLIENTE.pdf
- Mendoza, M., & Vilela, Y. (2014). *Impacto de un modelo de sistema CRM en la fidelización de los clientes de la distribuidora ferretera RONNY L S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2014*. Tesis de grado, Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 28 de

- octubre de 2017, de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2317/1/RE_ADMI_FABIOLA.ALAYO_FRESSIA.SANCHEZ_LA.ESTRATEGIA.DE.MARKETING.VIRAL_DATOS_T046_47943399T-46675415T.PDF
- Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de calidad en el servicio a los clientes de un supermercado*. Tesis de grado, Universidad de Piura, Piura. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf%3Bjsessionid=A19D4D5E3DD4D672A18639C0C20C2438?sequence=1
- Moreno Méndez , W., Sánchez González, C., Orozco Cuanalo, L., & Álvarez Herrera, Á. (2010). *Odontología actual*. Recuperado el 30 de octubre de 2017, de <http://132.248.9.34/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad total de la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Paredes Cueva, S., & Estacio Ocas, M. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del hospital regional de Cajamarca, 2016*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10536/Paredes%20Cueva%20Segunda%20Lucinda%20%20%20%20Estacio%20Ocas%20Máximo%20Isaías.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedraza Melo, N., Lavín Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>
- Puelles Romani , J. (2014). *Fidelización de marca a través de redes sociales: Caso del Fan-page de Inca Kola y el público adolescente y joven*. Tesis de grado, Pontificia universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5784/PUELLES_ROMANI_JESUS_FIDELIZACION_REDES.pdf?sequence=1
- Ramírez, D., Salazar, K., & Hernández, J. (2012). Percepción de la calidad en las posadas turísticas de los municipios Antolín del campo, Díaz y Gómez del estado nueva Esparta (temporada agosto 2009). *Citur en línea*, 132-145.
- Reinares, P., & Ponzoa , M. (2004). *Marketing relacional*. Madrid: Pearson educación .
- Riveros Silva, P. (2007). *Sistema de Gestion de la Calidad del Servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Rodríguez Méndez, A. (8 de septiembre de 2009). *Gestiopolis*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/modelo-servperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico/>
- Roldán Arbieta , L. H., Balbuena Lavado, J. L., & Muñoz Mezarina, Y. K. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en mercados limeños*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado el 31 de octubre de 2017, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1676/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correcci%F3n%20final.pdf?sequence=1.
- Ruelas, E., & Zurita, B. (mayo de 1993). Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 35(3), 235-237. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de https://www.researchgate.net/profile/Beatriz_Zurita_Garza/publication/237022564_Nuevos_horizontes_de_la_calidad_de_la_atencion_a_la_salud/links/00b7d5329a8cc8a48800000/Nuevos-horizontes-de-la-calidad-de-la-atencion-a-la-salud.pdf

- Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Sánchez, J. (25 de abril de 2016). *Pymes y Autónomos*. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <https://www.pymesyautonomos.com/marketing-y-comercial/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-atencion-al-cliente>
- Sánchez, A. (16 de noviembre de 2015). *Shopify*. Recuperado el 4 de noviembre de 2017, de <https://es.shopify.com/blog/66119685-como-crear-una-estrategia-de-retencion-de-clientes-exitosa>
- Santomà Vicens, R., & Costa Guix, G. (Octubre de 2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Revista de Análisis Turístico*(3), 27-44. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://www.esadeknowledge.com/view/calidad-de-servicio-en-la-industria-hotelera-revision-de-la-literatura-151903>
- Santomà Vicens, R., & Costa Guix, G. (Octubre de 2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Revista de Análisis Turístico*(3), 27-44. Recuperado el 06 de Febrero de 2016, de <http://www.esadeknowledge.com/view/calidad-de-servicio-en-la-industria-hotelera-revision-de-la-literatura-151903>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Ensayo*, 57-76. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Vela, K., & Zavaleta, C. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro TOTTUS - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Vermeulen, F. (14 de marzo de 2015). El concepto de calidad, su origen y su evolución. *CF4 SaaS*, 3-12. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <https://es.slideshare.net/FilipVermeulen1/el-concepto-de-calidad-su-origen-y-su-evolucion>
- Zegarra, J. (2012). *Estudio de Medición e identificación de Indicadores de los Niveles de calidad de servicio a los clientes de Banca Personal del Banco BBVA Continental – Sede Trujillo*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Trujillo.